

L'externalisation : un marché en croissance

31/05/2011 extrait de themavision.fr

En France, le recours à l'**externalisation** se généralise : 77% des entreprises de services et 87% des entreprises de l'industrie confient à un tiers une ou plusieurs fonctions ou services. Hier, plutôt réservée aux grandes entreprises, l'externalisation touche aujourd'hui toutes les entreprises en quête de performance et d'économie.

Un environnement favorable à l'externalisation

L'externalisation répond bien aux attentes et problématiques actuelles des entreprises : **optimisation des coûts, recentrage sur son cœur de métier, besoin d'accéder à de nouvelles compétences ...**

Elle est aussi favorisée par la **complexité croissante de l'environnement juridique et réglementaire** (droit du travail, fiscalité ...) qui incite les entreprises à s'appuyer sur des spécialistes.

Enfin, l'évolution démographique va certainement avoir des conséquences positives sur les habitudes d'externalisation. En effet, face aux nombreux départs en retraite, aux pertes de savoir faire, les entreprises vont devoir imaginer une nouvelle organisation.

Les attentes des entreprises françaises

Sur le marché de l'externalisation, la demande s'oriente vers des prestataires capables d'être des « **offreurs de solutions** » et à même de démontrer qu'ils apportent **des services à forte valeur ajoutée**. Les clients exigent une qualité régulière, de la réactivité et de la flexibilité, une adéquation avec la culture de l'entreprise.

Les **freins à l'externalisation** restent nombreux et doivent être pris en compte par les opérateurs. Les entreprises craignent notamment le **risque social** lié à l'externalisation, la **dépendance vis-à-vis du prestataire, l'insatisfaction des clients finaux, le non respect de la confidentialité** et les **difficultés à changer de prestataires**.

La **gestion des systèmes d'information** arrive en tête des services les plus souvent externalisés. Suivent : la logistique, la production/maintenance, les services RH (paie/formation/recrutement) et les services généraux (nettoyage, sécurité).

Et demain ?

Les comportements des entreprises évoluent lentement et sont parfois contradictoires : parmi les entreprises déjà adeptes de l'externalisation, 30% d'entre elles souhaitent externaliser davantage alors que d'autres sont tentées de réinternaliser (20% des entreprises souhaitent réinternaliser la production par exemple).

Certains secteurs présentent de belles perspectives de croissance :

- **L'externalisation informatique** va s'amplifier avec les besoins croissants de stockage de données.
- **L'externalisation des fonctions RH** va s'étendre à des services à plus forte valeur ajoutée : gestion du DIF, évaluation des compétences, gestion administrative des recrutements ...
- **L'externalisation des achats, du marketing, de la vente** et celle de **la R&D** devraient séduire de nouvelles entreprises et en particulier les PME.